



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA_{de} SERVICIS

DE CENTRES MUNICIPALS
DE SERVICIS SOCIALS

2026





Presentació

La Delegació de Servicis Socials i Majors de l'Ajuntament de València té la voluntat de millorar la qualitat dels servicis públics de la seua competència, en el seu compromís per impulsar una ciutat més equitativa, de millorar les condicions de vida de les persones i posar-les en el focus de la seua atenció.

Els Centres Municipals de Servicis Socials constitueixen la porta d'entrada de la ciutadania al sistema públic de servicis socials. Esta carta de servicis pretén oferir als ciutadans i les ciutadanes informació clara i completa sobre els servicis i prestacions als quals poden optar, així com la via d'accés a estos.

En definitiva, es tracta de garantir, com a servici públic essencial, els seus drets oferint-los la informació necessària per a poder accedir al sistema públic de servicis socials de la seua ciutat.

La Carta de Servicis possibilita la revisió sistemàtica dels processos interns i potencia la millora contínua dels servicis prestats, i suposa una ferramenta de gestió que permet conèixer com són utilitzats els recursos i el nivell de qualitat oferit en la seua prestació.

Els Centres Municipals de Servicis Socials s'integren en la xarxa d'Atenció Social Primària de la Ciutat de València, compten amb equips professionals i es troben repartits en els 19 districtes de la Ciutat amb l'objectiu d'acostar els servicis socials a la ciutadania.





Unitat responsable de la carta de servicis

La Secció de Planificació i Innovació del Servei de Servicis Socials de la Delegació de Servicis Socials i Majors de l'Ajuntament de València és la unitat que assumix la coordinació i responsabilitat operativa sobre la gestió i el seguiment d'esta carta de servicis.

Nuestra **misión**



La missió dels Centres Municipals de Servicis Socials és donar resposta a les necessitats socials de la ciutadania, protegir els seus drets, facilitar el desenrotllament integral de les persones i millorar la seua qualitat de vida.



Nuestra **visión**



La visió dels Centres Municipals de Servicis Socials és conèixer la realitat social dels barris de la ciutat, amb la finalitat d'ajustar els servicis prestats a les necessitats reals de la ciutadania.



Quins servicis oferim?

Atesa l'organització territorial establida en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, la Ciutat de València està composta, tant per Zones bàsiques com per Àrees de servicis socials. És a dir, es desenrotllen actuacions pròpies de l'atenció primària de caràcter bàsic i de caràcter específic.



Servici d'acolliment i atenció davant situacions de necessitat social:

Recepció, atenció i diagnòstic en les situacions de necessitats, proporcionant l'adequada informació, orientació i assessorament sobre els seus drets, l'exercici d'estos i els recursos socials existents. Gestió de pres-tacions econòmiques, es valoren i tramiten ajudes econòmiques no periòdiques i de caràcter extraordinari, destinades a pal·liar situacions de necessitat bàsica, com per exemple deutes de lloguer, entrada en vivenda, deute de subministraments (llum, aigua, gas), pròtesis dentals, etc. dins d'un pla individualitzat d'atenció. Així com, gestió de prestacions tecnològiques, com a ajudes tècniques, l'objecte de les quals és incrementar l'autonomia de les persones (auditives, visuals, etc).



Servici de promoció de la autonomia personal:

Prevenió, diagnòstic i intervenció en situacions de diversitat funcional o discapacitat, dependència o vulnerabilitat, fomentant les relacions convi-vencials durant tot el cicle vital de les persones. S'inclou;

- Informació, valoració i seguiment del sistema d'atenció a la dependència:

S'intervé i es realitza el seguiment de persones dependents, a causa de la pèrdua d'autonomia física, intel·lectual, mental o sensorial, per a la realització d'activitats bàsiques de la vida diària i per a això requereixen l'accés a prestacions i servicis del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència. Així com, la informació i tramitació de recursos de suport, centres de dia municipal...

- Servicis domiciliaris:

Dirigits a afavorir la permanència de les persones en els seus propis llars millorant la seua qualitat de vida, a través dels servicis de teleassistència, menjar a domicili i servici d'ajuda a domicili.

Servici d'inclusió social:

Prevenió, diagnòstic, intervenció i seguiment per a la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones, fomentant la seua participació en el procés d'inclusió social, amb caràcter periòdic. Informació i tramitació de la Renda Valenciana d'Inclusió en les seues modalitats: Renda de garantia de ingressos mínims (RGIM) i Renda de garantia d'inclusió social (RGIS). Programa dirigit a millorar les condicions d'accés a una vivenda municipal.

Servici de prevenció i intervenció amb les famílies:

Prevenió i avaluació de les situacions de risc, així com del diagnòstic social i la intervenció de caràcter individual o familiar amb la infància i l'adolescència, les persones majors i altres persones necessitades d'especial protecció familiar. Servici de valoració i intervenció específic, de caràcter integral, amb els i les menors i les seues famílies, perquè les circumstàncies que generen la situació de risc o que han justificat l'adopció de mesures de protecció siguen revertides.



Servici d'acció comunitària:

Prevenió, intervenció i promoció de la convivència en la comunitat de referència, a través d'una convocatòria de subvencions de projectes d'interés social i d'intervenció comunitària presentats per entitats sense ànim de lucre de la ciutat de València que fomenten la col·laboració entre les institucions públiques i la ciutadania en l'àmbit del benestar, amb una actuació fonamentalment de caràcter preventiu, en qualsevol dels seus nivells (primària, secundària o terciària), davant problemes que afecten persones amb el risc d'exclusió social, per mitjà de la promoció i l'execució d'accions que afavorisquen el seu desenvolupament.

Servici d'assessoria tècnica específica:

Prestacions d'assistència tècnica i jurídica per a l'adequada protecció i exercici dels drets socials de les persones.

Informació i tramitació del servici d'atenció i protecció per a dones víctimes de violència de gènere, per mitjà de dispositiu electrònic:

Oferix a les dones víctimes de violència de gènere una atenció immediata a distància, per a assegurar una resposta ràpida a les eventualitats que els puguem sobrevindre, a través d'un dispositiu mòbil. Així com, informació i/o derivació a recursos de dona municipals com a unitats d'Igualtat i Espai Dones i Igualtat.

Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

L'aprovació de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de servicis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, té precisament com a objectiu blindar els servicis sòcials declarant-los servicis públics essencials. Este text normatiu pretén enquadrar-se en les denominades lleis de tercera generació de servicis socials, les quals es caracteritzen per assegurar la protecció jurisdiccional dels servicis socials, consolidant-los com el quart pilar de l'estat del benestar. El Sistema Públic Valencià de Servicis Socials garantirà, per tant, l'accés al sistema i a les prestacions integrades en el seu catàleg com un dret subjectiu, de conformitat amb l'aplicació real i efectiva dels drets socials disposada en l'article 10 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Els drets de les persones usuàries en la seua relació amb els centres municipals de servicis socials són els següents:

Obtindre una informació completa i una resposta motivada dins d'una atenció personalitzada integral. Disposar d'una anàlisi i un pla personalitzat d'intervenció a través de la figura del o de la professional de referència i participar en l'elaboració dels processos d'intervenció.

Ser ateses en un entorn que garantisca la privacitat i la confidencialitat i poder triar lliurement entre les mesures o les prestacions possibles, segons la valoració tècnica de l'equip de professionals que atenguen la seua situació.

Els deures de les persones usuàries en la seua relació amb els centres municipals de servicis socials són els següents:

Adoptar una conducta basada en el respecte, comprometent-se a participar activament en el seu propi procés de millora, autonomia personal i inclusió social, assumint la responsabilitat que li correspon en la seua intervenció.

Facilitar i comunicar la informació necessària sobre les seues circumstàncies personals, familiars i econòmiques. Complir les normes, requisits, condicions i procediments propis dels servicis, programes, recursos i prestacions posats al seu abast en la intervenció.

Formes de participació

La ciutadania pot participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis a través de les enquestes de satisfacció que es realitzen periòdicament de conformitat amb el sistema de qualitat implantat en els centres municipals de servicis socials, o directament, posant-se en contacte amb la Delegació de Servicis Socials i Majors per qualsevol mitjà que estimen oportú, tant presencial com telemàtic.

Suggeriments, reclamacions i agraïments

L'Ajuntament de València disposa d'un Servei de Queixes i Suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran ser presentades:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica amb firma digital.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Quant a les reclamacions, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica amb firma digital.

Via presencial. Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, núm. 1, en el Registre General d'Entrada del carrer d'Amadeu de Savoia, núm. 11, o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, així com també a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques..

Hauran de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

Els agraïments podran ser presentats:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica amb firma digital

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament..

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a la disposició de les persones usuàries en la web municipal <www.valencia.es> i a través de fullets informatius.

Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciat i s'implantaràn les mesures correctores oportunes que asseguren el seu compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en la qual se l'informarà de les mesures correctores que s'hagen considerat oportú adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-ho, es procedirà a la reformulació del compromís adquirits.

Horaris

Horari d'atenció mitjançant cita prèvia, de 9 a 14 hores de dilluns a divendres. La sol·licitud de cita prèvia per al Centre Municipal de Servicis Socials que corresponga per domicili, es pot realitzar:

- En el propi CMSS, de manera presencial, telefònica o per correu electrònic.
- Contactant amb la Central de Trucades al telèfon 900 927 567 de 9.00 a 14.00 hores de dilluns a divendres laborables, o per mail infoservicissocials@valencia.es

* Aquelles situacions de crisi provocades per un fet inesperat que precisen d'una intervenció i suport psicosocial immediat s'atendran en el mateix dia.

Gestions i tràmits

En la seu electrònica de l'Ajuntament de València tots els tràmits i gestions que la ciutadania pot realitzar relacionats amb els CMSS. Es troben en <https://sede.valencia.es/sede> Tràmits / Matèries / Benestar Social



Normativa reguladora

Normativa general

Pla concertat per al desenrotllament de prestacions bàsiques de servicis socials en les corporacions locals, aprovat per Reial decret 2620/1987, de 30 de desembre.

Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana.

Decret 34/2021, de 26 de febrer, del Consell, de regulació del Mapa de Servicis Socials de la Comunitat Valenciana.

Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i financiació de l'atenció primària de servicis socials.

Decret 126/2022, de 30 de setembre, del Consell, pel qual es creen i regulen els comitès d'ètica del Sistema Públic Valencià de Servicis Socials.

Decret 18/2023, de 3 de març, del Consell, pel qual es regula la Qualitat en el Sistema Públic Valencià de Servicis Socials.

Pla estratègic de Servicis Socials de l'Ajuntament de València 2024-2026.





Normativa específica

CCodi Ètic per a Servicis Socials de l'Ajuntament de València. Juny 2021.

Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor.

Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social.

Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

Resolució de 23 d'abril de 2013, de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat, per la qual es publica el catàleg de referència de servicis socials.

Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.

Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.

Llei 43/2015, de 9 d'octubre, de tercer sector d'acció social.



En els Centres Municipals de Servicis Socials ens comprometem a...

Mesurem el seu compliment comprovant...

Les queixes i reclamacions presentades per les persones usuàries sobre les deficiències dels servicis prestats pels i les professionals dels Centres Municipals de Servicis Socials es tramiten i contesten en un termini inferior a 30 dies i, a partir d'estos, es porten a terme les accions de millora dels servicis.

01

Percentatge de reclamacions contestades en un termini inferior a 30 dies

El 100% de les peticions tramitades amb cita prèvia tindran una atenció personalitzada.

02

Percentatge de peticions personalitzades

Les situacions que professionalment es valoren com a urgents s'atendran en el mateix dia.

03

Percentatge de casos urgents atesos

Totes les persones que acudisquen als Centres Municipals de Servicis Socials seran ateses per professionals, amb un tracte amable, amb un llenguatge clar i comprensible.

04

Enquesta respecte al tracte rebut. Resposta positiva superior al 80%

L'atenció serà personalitzada i professional, i s'assegura la intimitat y la confidencialitat

05

Enquesta respecte a la atenció personalitzada. Resposta positiva superior al 80%

El procés de desenrotllament d'actuació en situacions de desemparament de persones adultes s'implementa de manera transversal a través dels diferents programes dels Centres Municipals de Servicis Socials (CMSS), establint un sistema coordinat de detecció, avaluació i resposta immediata davant notificacions de possibles situacions de desemparament

06

Temps transcorregut entre la data d'entrada de la notificació i la data en què es realitza la valoració, menor de 7 dies naturals

Seguiment i avaluació

Els resultats dels indicadors establits per a mesurar el compliment dels compromisos es poden consultar en:



Certificació en gestió de la qualitat

Els Centres Municipals de Servicis Socials compten amb un sistema de gestió de la qualitat, oportunament certificat, per mitjà de l'aplicació de la norma ISO 9001-2015.

Centres Municipals de Servicis Socials

Direccions i altres dades d'interés:

SERVICI DE SERVICIS SOCIALS

C/ Amadeu de Savoia, 11 - Pati A - 46010 València

www.valencia.es/benestarsocial

CMSS SALVADOR ALLENDE

C/ Sant Joan de la Penya, 3-2n pis
46019 València

Tel.: 962 084 650

Correu electrònic:

cmsssalvadorallende@valencia.es

Comprén els pobles de València:

Benifaraig, Poble Nou, Carpesa,
els Cases de Bàrcena, Mauella,
Massarrojos i Borbotó

Línies EMT: 11, 12, 16



CMSS BENIMACLET

C/ Murta s/n - 46020 València

Telèfons:

962 084 380 i 962 084 390

Correu electrònic:

cmssbenimaclet@valencia.es

Parada metro: Benimaclet (L3, L4)

Línies EMT: 10, 12, 70



CMSS CIUTAT VELLA

C/ Hostal de Morella, 2

46003 València

Tel.: 962 084 167

Correu electrònic:

cmssciutatvella@valencia.es

Línies EMT: 7, 27, 28, 81





CMSS CAMPANAR

C/ del Gravador Enguïdanos, s/n
46015 València

Tel.: 962 082 775

Correu electrònic:

cmsscambanar@valencia.es

Comprén els pobles de València:

Benimàmet i Beniferri.

Parada metro:

Campanar - La Fe (L1)

Línies EMT: 29, 67, 73, 89, 90



CMSS MALVARROSA

C/ Maria Carbonell (Mestra), 1
46011 València

Tel.: 962 082 570

Correu electrònic:

cmssmalvarrosa@valencia.es

Línies EMT: 1, 2, 19, 31



CMSS NAZARET

C/ Parc de Natzaret, 94
46024 València

Telèfons: 962 087 400 i 962 087 408

Correu electrònic:

cmssnazaret@valencia.es

Comprén els pobles de València:

Pinedo, el Saler, el Palmar i
el Perellonet.

Línies EMT: 3, 4, 23, 30



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CMSS CABANYAL

C/ de la Reina, 117

46001 València

Telèfon: : 963 539 911

Correu electrònic:

cmsscabanyal@valencia.es

Línies EMT 19, 31, 32, 81, 92, 98, 99, C3

Línies Tranvia: 4, 6



Cabanyal

CMSS OLIVERETA

C/ Burgos, 12, 2n i 3r pis

46018 València

Telèfons: 962 084 680 i 962 084 681

Correu electrònic:

cmssolivereta@valencia.es

Parada metro:

Avinguda del Cid (L3, L5)

Línies EMT: 3, 20, 29, 70, 81



L'Olivereta

CMSS PATRAIX

C/ Salabert, 13, 2n i 3r pis

46018 València

Telèfons: 962 084 670 i 962 084 671

Correu electrònic:

cmsspatraix@valencia.es

Línies EMT: 11, 71, 72, 73



Patraix



Quatre Carreres

CMSS QUATRE CARRERES

C/ / Severiano Goig, 3, bj
46013 València

Telèfons: 962 084 080 i 962 084 090

Correu electrònic:

cmssquatrecarreres@valencia.es

Comprén els pobles de València:

Castellar-l'Oliveral i el Forn d'Alcedo.

Línies EMT: 6, 13, 14, 18, 23, 35



La Saïdia

CMSS LA SAÏDIA

Av. Portugal 28. Alquería Casa Lluna.
Parc Marxalenes - 46009 València

Telèfon: 963127183

Correu electrònic:

cmsslasaidia@valencia.es

Línies EMT: 6, 16, 26, 60, 89, 90, 98

Línia TRAMVIA: 4



Sant Marcel·lí

CMSS SANT MARCEL·LÍ

C/ Salvador Perles, s/n - 46017 València

Telèfons: 962 082 865 i 962 082 866

Correu electrònic:

cmssanmarcelino@valencia.es

Comprén el poble de València:

La Torre.

Línies EMT: 9, 27



Trafalgar

CMSS TRAFALGAR

C/ Trafalgar, 34-3^{er} piso - 46023
València

Telèfon: 962 082 729

Correu electrònic:

cmsstrafalgar@valencia.es

Línies EMT: 2, 3, 4, 30, 35

